

MAATWERK IN WOONWINKELS

100% AANBETALEN, DOE HET NIET!

Wie bij een woonwinkel iets op maat laat maken, moet vaak alles vooruit betalen. Terwijl een aanbetaling van hooguit 50% verplicht mag zijn.

'Als u een product koopt, mag het bedrijf u verplichten om een aanbetaling te doen. Dit moet wel in de algemene voorwaarden staan', zo is te lezen op Consuwijzer.nl. Op deze site geeft de Autoriteit Consument en Markt (ACM), die namens de overheid toezicht houdt op de naleving van het consu-

mentenrecht, informatie aan consumenten. 'De aanbetaling van een product is volgens de wet maximaal 50% van het aankoopbedrag,' stelt Consuwijzer.

Wet omzeilen

Winkelketen Praxis eist echter standaard een aanbetaling van 100%. 'Dat doen we maar om

één reden: dat we zeker weten dat de consument het komt ophalen', zo verwoordt één van de 145 vestigingen het. Praxis omzeilt daarbij via een truc de wet: in zijn voorwaarden zegt de winkelketen maximaal 50% aanbetaling te vragen, maar in werkelijkheid wordt bij maatwerk aan iedereen 100% gevraagd. 'Een specifieke afspraak met de klant voor een 100% aanbetaling mag wel. Alleen wanneer een aanbetaling van meer dan 50% in de algemene voorwaarden wordt geregeld, mag het niet,' zegt de woordvoerder van Praxis. Maar die vlieger gaat niet op, zo blijkt als we een truc als die van Praxis voorleggen aan de ACM. 'In principe mag je individueel iets anders afspreken. Maar als je dat in alle gevallen doet, wordt het daarmee weer een algemene voorwaarde, en mag het dus niet.'

Lak aan voorwaarden

Woonwinkelketen Kwantum heeft met zijn 100 vestigingen eveneens lak aan de wet. Maar Kwantum gaat nog een stapje verder. Het bedrijf is lid van de Centrale Branchevereniging Wonen (CBW) en leden van de CBW mogen nooit meer dan 25% aanbetaling vragen. 'U betaalt bij ons in de winkel het volledige bedrag. Dus als u dat niet wilt, dan zeg ik: gaat u naar een bedrijf waar u het wel voor elkaar krijgt. Ik ga daar verder niet met u over in discussie,'

ONLINE AANBETALEN

Voor online (aan)betalingen geldt hetzelfde als in stenen winkels: webwinkels mogen maximaal 50% aanbetaling vragen. Daarbij maakt het geen verschil of het maatwerk is of niet. Betalen met creditcard of via iDeal betekent doorgaans dat je alles aanbetaalt. Webwinkels die alleen dergelijke betaalmiddelen accepteren, zijn dus in principe in overtreding. Ze lossen dit vaak op door ook remboursbetalingen aan te bieden. Dat is duur, maar wel een vorm van achteraf betalen. Klarna en Afterpay zijn veel voordeliger alternatieven. Daarnaast is het vaak mogelijk om achteraf via acceptgiro of op rekening te betalen. Veel webshops voeren achter de schermen razendsnel een kredietcheck uit. Wie niet kredietwaardig is, krijgt geen optie te zien voor achteraf betalen.

50%

AANBETALEN MAG
MAXIMAAL VERPLICHT
WORDEN GESTELD

stelt een van de Kwantumwinkels die wij tijdens ons mystery-onderzoek bevroegen. Zie ook de video op consumentenbond.nl/video-aanbetalen. Andere filialen wijzen ons ten onrechte op de voorwaarden waarin zou staan dat volledige aanbetaling verplicht is. Of wijten het aan het IT-systeem, dat alleen aanbetalingen van 100% zou aankunnen. Kwantumdirecteur Rob Berns is er vanaf zijn vakantieadres als de kippen bij om dit recht te zetten. 'We beginnen inderdaad altijd met de vraag om 100% aanbetaling, maar een klant kan op verzoek een lager percentage aanbetalen. Bij mijn weten houden de filialen zich daaraan. Maar ik hoor het graag als u voorbeelden heeft waar het misgaat.' In ons onderzoek vinden we bij de tien Kwantumwinkels die we bezoeken geen voorbeel-

Een individuele afspraak mag, maar niet in alle gevallen

den waar het wél goed gaat. Branchevereniging CBW bevestigt onze bevindingen. 'Wij zijn daarover al jaren met Kwantum in gesprek', meldde de vereniging ons afgelopen februari. Deze zomer was de situatie onveranderd: 'In september praten we er weer met ze over'. Ook in de 115 Nederlandse vestigingen van 'CBW-erkend' Leen Bakker moeten klanten bij maatwerk 100% aanbetalen. Met deze keten is de CBW niet in gesprek. ▶

MIJN ERVARING

'Ze kennen de voorwaarden niet'

ANTON DE KAN uit het Zeeuwse Zierikzee bestelt vloerbedekking bij een Kwantumvestiging in Goes. De Kan moet 100% aanbetalen, en de levertijd blijkt uiteindelijk viermaal zo lang als beloofd. 'Telkens als ik me beklaagde, verwezen ze me naar de algemene voorwaarden. Dus die ben ik maar eens gaan lezen. En toen ontdekte ik dat ze die zelf blijkbaar niet kennen, of er bewust over liegen. Want 100% aanbetalen is helemaal niet verplicht. Sterker nog, volgens de voorwaarden is het maximaal 25%.' Kwantum biedt De Kan uiteindelijk wel aan de koop ongedaan te maken en zijn aanbetaling terug te geven. Desondanks peinst hij er niet over nog eens ergens 100% aan te betalen. 'Nu ik weet dat dat wettelijk niet mag, houd ik winkels daaraan.'



100%

AANBETALING WORDT ER IN VEEL GEVALLEN GEVRAAGD VOOR MAATWERK

'Regels weggeëbd'

Carpentright, eveneens 'CBW-erkend', vraagt standaard 30% aanbetaling: ook meer dan de algemene voorwaarden voorschrijven. Maar hier blijkt het wel mogelijk een lager percentage aan te betalen. In de vestigingen van Karwei en Gamma, beide behorend tot moederbedrijf Intergamma, moeten klanten volgens de onderzochte vestigingen maatwerk altijd volledig aanbetalen. Maar dat berust op een misverstand, legt een woordvoerder uit. 'Maatwerk bestel je in de winkels hetzelfde als online, namelijk via de schermen op de zuilen. Bij de betaalopties is er ook een keuze voor achteraf betalen. Maar dank voor het signaal, we gaan alle vestigingen aanschrijven en ze weer eens op de regels wijzen. Bij sommige filialen blijken die wat weggeëbd.'

Strijdige huisregels

'De huisregels zijn bij ons dat vooralsnog enkel een voorafbetaling mogelijk is', verklaart doe-het-zelfketen Hornbach. 'Er wordt met man en macht aan gewerkt om dit anders in

te richten.' De algemene voorwaarden van Hornbach voldoen aan de wet, waarin hooguit 50% aanbetaling gevraagd wordt. Maar ook Hornbach negeert in de praktijk zowel de wet als de eigen voorwaarden. In diezelfde voorwaarden staat bovendien dat als Hornbach na aanbetaling niet levert, een 'andere ondernemer' dat alsnog doet. Lukt dat niet, dan krijgt de klant maximaal €10.000 terug. Waarbij het de vraag is of Hornbach zich dan wél aan de algemene voorwaarden houdt.

Van de negen onderzochte winkelketens (Carpentright, Gamma, Hema, Hornbach, Karwei, Kwantum, Leen Bakker, Praxis en Roobol) houden alleen Hema en Roobol zich aan de aanbetalingswet.

Concurrentie

Niet iedereen vindt 100% aanbetalen een probleem. Je hoeft dan immers niet nogmaals een (deel)betaling te doen als het maatwerk klaar is. Soms geeft het zelfs een klein fiscaal voordeel, als je bijvoorbeeld een duur bankstel eind december alvast volledig betaalt. Wie vermogensrendementsheffing verschuldigd is, heeft dan op 31 december minder vermogen, en betaalt dus ook iets minder belasting. Maar alles aanbetalen brengt wel risico's met zich mee. Maatwerk is vaak pas na weken klaar. Gaat de ondernemer in de tussentijd failliet, en heb je niet per creditcard betaald, dan ben je je geld in principe kwijt (zie ook

FAILLISSEMENT

Macintosh Retail Group was tot november 2015 eigenaar van Kwantum, en ging de maand erop failliet. Kwantum zelf (net) niet. Faillissementen komen vaak totaal onverwachts, zeker voor consumenten. De grootte van een winkelbedrijf zegt niets over de kans op faillissement. Ook uitspraken van medewerkers dat je gerust vooruit kunt betalen omdat een faillissement uitgesloten is, zijn weinig waard. Hoe langer de levertijd van een product, hoe groter het risico dat er tussentijds iets misgaat waardoor je je geld kwijt bent. Bovendien is een levertijd een schatting. Die kan zomaar veelevoudigen, zeker als een bedrijf in moeilijkheden verkeert. Wie met een creditcard betaalt, kan zijn aanbetaling bij de creditcardmaatschappij proberen terug te vragen. Dat kan de nodige moeite kosten. Want de ervaring leert dat deze maatschappijen eerst vaak naar andere partijen verwijzen om schade te verhalen. Controleer ook of de winkel lid is van een branchevereniging die aanbetalingen garandeert.

het kader hiernaast). Tenzij je bij een winkel hebt aanbetaald die lid is van een branchevereniging, zoals de CBW of de Vereniging van Winkelketens in de Doe-Het-Zelfbranche (VWDHZ), die – op papier – garanties geven. Ben je ontevreden, dan heb je met een 100% aanbetaling niets meer achter de hand om nog te onderhandelen. Het argument van winkels dat ze met grote hoeveelheden niet-opgehaald maatwerk blijven zitten als klanten niet alles aanbetalen, is niet te controleren. Maar

Roobol en Hema houden zich wel aan de regels

als we het vergelijken met winkelwagentjes die massaal teruggebracht worden sinds er een muntstuk in moet, is het geen aannemelijk argument. Bovendien laten veel budgetwinkelketens hun maatwerk in lagelonenlanden produceren, zodat een aanbetaling van 25% of 50% de kostprijs al deels of geheel dekt. Hooguit een klein deel van de klanten zal maatwerk inderdaad niet ophalen, wegens bijvoorbeeld overlijden, ziekte, geldgebrek of vergetelheid. Zo zorgt 100% laten aanbetalen voor oneerlijke concurrentie voor ondernemers die zich wél aan de regels houden.



CHECK ONLINE

Bekijk onze video met 'verborgen' camerabeelden van ons onderzoek op consumentenbond.nl/video-aanbetalen